

CHYBY SOCIÁLNEJ PERCEPCIE U POSLUCHÁČOV PRIPRAVUJÚCICH SA NA POMÁHAJÚCE PROFESIE

Lýdia Miškolciová, Martina Medžová

Pedagogická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici

Anotácia: Cieľom výskumu prezentovanom v príspevku bolo zistiť, či existujú rozdiely v uplatňovaní percepčných chýb u ľudí v budúcej profesii zameraných na pomáhanie druhým. Výskumu sa zúčastnilo 160 respondentov. Konkrétne išlo o študentov psychológie, pedagogiky, sociálnej práce a študentov v oblasti zdravotníctva. Údaje boli získané prostredníctvom dotazníka vlastnej konštrukcie, ktorý pozostával z 34 položiek. Z výsledkov výskumu vyplynulo, že respondenti najčastejšie pri vnímaní druhých uplatňujú chybu nazývanú „efekt zotrvačnosti“ a že existujú rozdiely v dopúšťaní sa chýb medzi 4 skupinami študentov pripravujúcich sa na vykonávanie pomáhajúcich profesií.

Kľúčové slová: sociálna percepcia, vnímanie ľudí, poznávanie, pomáhajúce profesie, chyby percepcie, sociálna interakcia

Úvod

Schopnosť čo najlepšie rozpoznať posolstvo, ktoré nám o sebe dávajú vedieť druhí ľudia je témou, ktorá je pre náš každodenný sociálny život dôležitá. Dennodenne prichádzame do kontaktu s ľuďmi, ktorých vidíme prvý raz. Nevyhneme sa tomu, aby sme si vedome, či nevedome začali utvárať obraz toho druhého a na základe tohto obrazu, sa k nemu aj správame.

Druhých ľudí, ako aj celú realitu nevníname objektívne. Naše vnímanie a posudzovanie je ovplyvnené sociálnymi faktormi, našimi očakávaniami i afektivitou. Sociálna percepcia - ako nazývame vnímanie druhých - je poznačená percepčnými chybami, zjednodušovaním, predsudkami, ktoré nepodávajú vždy spoľahlivý obraz o druhej osobe.

Cieľom nášho príspevku je poukázať na častú chybovosť pri vnímaní a posudzovaní ľudí a tiež na to, že výnimkou nie sú ani ľudia vykonávajúci pomáhajúce profesie, resp. študenti pripravujúci sa na vykonávanie povolání zameraných na pomoc ľuďom.

Ako konštatuje J. Křivohlavý (1977, podľa: Kollárik, 1992, s.84): „história spôsobov poznávania druhých ľudí je zrejme taká stará ako ľudstvo samo“.

Sociálne poznávanie a chyby sociálnej percepcie

Ako obsahová oblasť je sociálne poznávanie zvyčajne chápané ako štúdium toho, ako človek poznáva sociálnu realitu, ktorá ho obklopuje, svoj sociálny svet. Ide teda o poznávanie jednotlivcov, ale aj skupín ľudí, či interpersonálnych vzťahov, interpersonálnych situácií a pod. (Baumgartner, 1997).

F. Baumgartner (1997) je zástancom názoru, podľa ktorého sociálne poznávanie sa kvalitatívne odlišuje od poznania neživých objektov. Na základe toho vymedzuje špecifiká

sociálneho poznávania, ktoré sumarizuje nasledovne:

- poznávanie sa stáva sociálnym vtedy, keď ide o poznávanie sociálneho objektu, čiže inej osoby alebo skupiny osôb, interpersonálnych vzťahov, situácií, ako aj ďalších sociálnych javov,
- sociálne objekty sa od iných objektov odlišujú vo viacerých ohľadoch,
- veľmi tesné prepojenie sociálneho poznávania na iné psychické javy: emócie, hodnoty, normy, motivácia,
- v rámci poznávania v sociálnom prostredí sa ako jeden z hlavných aspektov zvažuje úloha, účel, teda jeho funkcie v sociálnom svete jedinca, a z toho vyplýva nielen normatívny charakter poznávania, ale aj zložitejší spôsob, ktorým procesy a výsledky sociálneho poznávania regulujú, orientujú a riadia sociálne správanie a vzťahy ľudí,
- sociálnym poznávaním sa človek orientuje vo svojom sociálnom prostredí a prostredníctvom neho je možné prekročiť vlastnú subjektívnosť smerom k inému subjektu.

V systéme sociálneho poznávania preto možno vyčleniť kategóriu vnímania, ktorá sa významným spôsobom uplatňuje v sociálnej interakcie, v ktorej sa odráža bohatosť skúsenosti a subjektívnych zážitkov determinovaných vplyvom spoločenského a kultúrneho prostredia. Ide o špecifický druh vnímania, pre ktoré sa používajú pojmy ako: sociálna percepcia, interpersonálna percepcia či vnímanie človeka človekom (Kollárik a kol., 2008).

V rámci interpersonálnych vzťahov sa mnohokrát dopúšťame chýb v interpersonálnej percepcii, ktoré následne ovplyvňujú naše reakcie v interpersonálnych vzťahoch a mávajú tak zásadný dopad na ďalší vývoj situácie. Na sociálnej percepcii, teda vnímaní druhých osôb, je založená každá medziľudská interakcia. O ostatných máme tendenciu uvažovať v kategóriách, stereotypoch a schémach, ktoré sú ovplyvnené našimi životnými skúsenosťami.

Vzhľadom k tomu, že pri stretnutí s druhými ľuďmi nemáme väčšinou dostatok času, aby sme ich poznali do hĺbky, robíme si pre seba pomerne rýchle závery. Počas niekoľkých málo stretnutí sme často ochotní druhého človeka ohodnotiť a na základe urobeného záveru regulovať správanie k nemu (Vavrová, 2012).

V posudzovaní druhých uplatňujeme celý rad všeobecne ľudských tendencií k laickému psychologizovaniu, pričom dôležitý faktor pri hodnotení druhých je časová postupnosť. Môžeme sa napríklad pýtať: „Ktorá informácia je dôležitejšia: prvá alebo posledná?“ Dôležité je tu spomenúť tri pojmy: prvý dojem, efekt zotrvačnosti a posledný dojem. V ďalšom texte sa zmienime o najčastejšie uplatňovaných chybách sociálnej percepcie.

Efekt primarity

Nazývaný často aj ako *efekt prvého dojmu*, *efekt poradia*, mnohokrát mylne označovaný aj ako haló-efekt. Mnoho autorov (Nakonečný- Kollárik- Baumgartner a ďalší) považujú efekt primarity a haló efekt za chyby odlišné, aj keď pripúšťajú, že spolu úzko súvisia a patria medzi najznámejšie a zároveň najčastejšie chyby pri vnímaní a posudzovaní druhých ľudí. Baumgartner (1997) konštatuje, že črty, ktoré sú zaznamenávané ako prvé, majú väčší vplyv na formovanie dojmu, ako ďalšie uvádzané črty. Prvé črty vytvárajú kontext, na základe ktorého interpretujeme ďalšie črty. Prvý dojem je mnohokrát pri hodnotení druhých ľudí najsilnejší a najdôležitejší, najmä v prípadoch, ak s nimi neskôr nenadväzujeme užšie kontakty.

Podľa T. Kollárika (1993) na základe uplatňovania chyby prvého dojmu pretrváva tendencia hodnotiť človeka i v ďalších situáciách a obdobiach.

V každodennom živote sú efekty primarity časté, spoliehame sa na už sformované dojmy a neberieme do úvahy ďalšie nové informácie o niekom, koho sme už posúdili.

Efekt zotrvačnosti

Ide o chybu v hodnotení, ktorá vyplýva z našich minulých skúseností s konkrétnym človekom. Príkladom môže byť študent s dobrými známami v indexe, ktorý je ako dobrý posudzovaný automaticky aj v budúcnosti, hoci jeho výkon klesá. Oproti tomu ten, o ktorom sa vytvoril názor, že je lajdák sa zbavuje svojej povesti ťažko, aj napriek tomu, že sa už zlepšil (Kohoutek, 1998).

Haló-efekt

S pojmom haló-efekt prišiel prvý E. L. Thorndike. Jeho podstata spočíva v tom, že celkový hodnotiaci pohľad na druhého človeka je redukovaný na hodnotenie jedného, väčšinou výrazného znaku osoby. Tento znak na jednej strane odpúta pozornosť od ďalších zjavných charakteristík osobnosti, na druhej strane zafarbuje vnímanie danej osobnosti. Rezáč (1998) ďalej konštatuje, že haló-efektu podliehajú najčastejšie ľudia, ktorých zručnosť pozorovať nie je príliš rozvinutá a tiež ľudia, ktorých zameranie pozornosti ovplyvňujú nejaké aktuálne vnútorné deje (napr. nevyriešené konflikty, nejasné kritéria hodnotenia, ambivalentné postoje atď.)

Chyba figúry a pozadi

Táto chyba je ďalším z omylov, ktorého sa pri vnímaní druhých osôb dopúšťame. Ide o situáciu, kedy hodnotíme človeka skôr ako príslušníka určitej skupiny, než ako jednotlivca. Práve vo vzťahu k pracovníkom v pomáhajúcich profesiách býva uvedená chyba často aplikovaná (Várová, 2012). R. Kohoutek (1998) chybu figúry a pozadia zaraďuje pod haló-efekt a označuje ju pojmom *chyba prostredia*. Autor uvádza, že záleží na tom, v akej súvislosti je kto pozorovaný a posudzovaný. Priemerný pracovník, ktorý je posudzovaný spolu so skupinou menej úspešných, je zvyčajne hodnotený neúmerne vysoko, zatiaľ čo ten istý pracovník, posudzovaný v skupine výborných, by bol pravdepodobne hodnotený neúmerne nízko. Rovnako máme tendenciu hodnotiť nepriaznivejšie ľudí, ktorí sa stretávajú s našimi nepriateľmi a priaznivejšie tých, ktorí sa stretávajú s našimi priateľmi.

Autoprojekcia

Ďalšou chybou, ku ktorej počas sociálnej percepcie dochádza je autoprojekcia, kedy prisudzujeme druhým ľuďom vlastnosti, ktoré sami považujeme za dôležité a samozrejme. (Várová, 2012). Chybu autoprojekcie nazýva J. Boroš (2001) *efektom podobnosti* a konštatuje, že človek má tendenciu vnímať a hodnotiť iného človeka ako seba samého. Prejavuje sa to najmä vtedy, keď u neho vidí nejaké, aj malé podobnosti, či už fyzického, alebo aj psychického charakteru.

Prenos

Pripisovanie nezodpovedajúcich vlastností a postojov iným ľuďom, na základe ich neuvedomovanej podobnosti s významnými, kľúčovými osobami z našej minulosti je známe pod pojmom - prenos. Ak sa ten, s kým sa prvýkrát stretneme podobá na osobu z našej

minulosti, máme tendenciu pripisovať mu príslušné dobré, alebo zlé vlastnosti a správať sa k nemu tomu zodpovedajúcim spôsobom (Oravcová, 2007).

Autoprojekcia a prenos miznú, keď sa stanú vedomými, to znamená, keď ich obsah prenikne do vedomia jedinca. V bežnom jazyku sa dajú nazvať namýšľaním. Ak si to uvedomíme, náhle zistíme, že ľudia vôbec nie sú takí, za akých sme ich pokladali (Puškárová, 1997).

Efekt želania

Druhých ľudí (hlavne blízkych, alebo nám sympatických) vnímame veľmi často nereálne. To znamená nie takých, akými skutočne sú, ale takých, akými si želáme ich vidieť (Boroš, 2001).

Efekt intencionality

Efekt intencionality znamená, že všeobecne máme tendenciu prisudzovať každému správaniu jedinca určitý zámer, cieľ, zmysel. Človek ale môže realizovať určité aktivity aj bez konkrétneho zámeru (Lokša, 2007).

Efekt zhovievavosti

Môžeme vysvetliť ako tendenciu hodnotiť rozdielne ľudí, ku ktorým má pozorovateľ kladný vzťah a ľudí, ku ktorým má už (napríklad na základe skúseností) výhrady alebo zreteľne negatívny postoj (Rezáč, 1998).

Tento efekt sa prejavuje v tendencii vidieť na svojich blízkych, priateľoch, alebo sympatických ľuďoch len to dobré a neprijímať negatívne informácie. Preto je tento efekt označovaný viacerými autormi (napr: Boroš, Lokša) ako *efekt dobroty* či *miernosti*.

Implicitné teórie osobnosti

Je to vlastne určitá „laická“ koncepcia, ktorú si vytvára každý človek o tom, ktoré črty osobnosti sú v silnejšom alebo slabšom vzťahu s inými črtami, ktoré spolu nesúvisia, prípadne sa priamo navzájom vylučujú. Ak je posudzovateľ schopný usudzovať o iných ľuďoch aj z obmedzených informácií, je to preto, že vlastní viac či menej stabilnú implicitnú teóriu osobnosti, ktorá poskytuje kontext predpokladanými spojeniami medzi črtami. Na ich základe potom posudzovateľ dopĺňa informácie a prisudzuje črty, ktoré neboli obsiahnuté v daných informáciách (Baumgartner, 1997).

Stereotypy

Ďalším dôležitým aspektom tvorby dojmu o druhých ľuďoch je *stereotypizácia*. Stereotypizácia znamená klasifikáciu ľudí podľa dopredu daných kritérií na základe povrchných charakteristík - ako je napríklad farba pleti či sexuálna orientácia. Nie je však totožná s implicitnou teóriou osobnosti, pretože implicitná teória osobnosti je nástrojom, ktorý nám len pomáha dotvoriť si obraz o osobnosti človeka, o ktorom už niečo vieme. K vlastnostiam, o ktorých vieme, si dopĺňujeme ďalšie, ktoré sa s nimi obvykle vyskytujú spolu. Pri stereotypizácii neberieme vôbec ohľad na to, aký človek v skutočnosti je. Jednoducho si ho zaradíme do dopredu daných „šuplíkov“ (Hayesová, 2003).

Predsudky

Percepcia osôb a vzťahu medzi nimi býva značne ovplyvnená podvedomými tendenciami prameniáciami z dávno utvorených predpojatostí, ako voči konkrétnemu človeku, tak voči národnosti, rase, pohlaviu. Predsudky sú vlastne nezdôvodnené (nepodložené), ale pomerne pevné postoje, ktoré sme si vytvorili napr. pod vplyvom neoprávnene generalizovanej skúsenosti (Rezáč, 1998).

Zelina (2005) vníma predsudky ako prekážku v rozvíjaní vlastných schopností, alebo vlastností. Mnohokrát sú príčinou neprimeraného správania k druhým ľuďom, ale aj k sebe samému.

Hlavný rozdiel medzi stereotypmi a predsudkami vidíme hlavne v tom, že predsudky chápeme čisto ako negatívne pocity, negatívne voči jednotlivcovi alebo skupine, ktoré vznikli bez dostatočného overenia všetkých skutočností. Kým stereotypy nemusia mať negatívnu povahu (môže ísť o postoje neutrálne alebo dokonca obsahujúce priaznivý, pozitívny vzťah), predsudky sú negatívne zamerané a sú averzívne voči jednotlivcovi či skupine.

Atribučné tendencie

Omyly a chyby, ktoré vznikajú pri hľadaní kauzálnych vysvetlení pre konkrétne prejavy správania nazývame atribučné tendencie. Pri interpretáciách správania sa jeho možné príčiny zaraďujú buď medzi interné (dispozičné, osobnostné) faktory, alebo medzi externé (situačné) faktory. Tieto príčiny posudzuje osoba, ktorá percipuje iného jedinca, to znamená pozorovateľ, ale tiež jedinec, ktorý sám realizuje toto správanie, čiže aktér. Pohľad na vlastné správanie z pozície aktéra sa môže odlišovať od pohľadu pozorovateľa, a tak sú odlišné aj ich atribúcie (Kollárik, 2008).

Logická chyba

Každý človek má tendenciu čokoľvek „vidieť a zvláštne hodnotiť“ podľa toho, ako sa mu to „javí logické“. Problémy spôsobuje tento percepčný stereotyp preto, že si nebyvame dostatočne vedomí subjektívneho skreslenia vnímania a preto nebyvame schopní ani korekcie chyby. Riešene je v kultivácii usudzovania, to znamená predovšetkým v rozpoznaní vnútorných mechanizmov usudzovania (Rezáč, 1998).

Okamžitý fyzický i psychický stav

Naša kondícia často ovplyvňuje to, ako vnímame druhých ľudí. V nepohode sa pre nás zvyrazňujú negatívne a nepríjemné stránky správania sa druhých osôb. Je vhodné zmieniť sa i o sociálnej pohode a nepohode, napr. neistota trvalej práce môže ovplyvniť správanie sa ku klientovi (Stétovská, 2001).

Uvedené chyby, ktoré súvisia s percepciou iných ľudí sa veľmi významne podieľajú nielen na vytváraní si obrazu o druhých, ale predovšetkým na charaktere nášho správania sa k nim. Nezabudnime, že sociálna interakcia je nielen proces poznávania, komunikácie a správania, ale do značnej miery i procesom formovania osobnosti druhého človeka.

Výskumný problém

Sociálna percepcia je veľmi zložitý, nielen analyticko-syntetický, ale aj psychologický

proces, umožňujúci človeku poznávať okolitý svet a orientovať sa v ňom. Sú v ňom kombinované informácie najrôznejšieho pôvodu, spoľahlivosti a kvality. Vnímanie je založené na činnosti analyzátorov a tiež na porovnávaní prijímaných údajov s minulosťou, ktorá je však u každého človeka odlišná. Preto dochádza k rozdielom či chybám vo vzájomnom vnímaní a posudzovaní a objektívna realita býva vnímaná a posudzovaná jednotlivcami subjektívne.

Pri štúdiu a spracovaní problematiky sme si všimli, že viacerí autori chápu a definujú jednotlivé chyby percepcie odlišne. V rámci výskumu sme sa zaoberali vybranými chybami percepcie, ktoré pokladáme za často uplatňované v živote. Aby sme sa vyhli prípadným nejasnostiam, uznali sme za potrebné definovať percepčné chyby tak, ako sme ich pri tvorbe dotazníka vnímali my.

Efekt primarity chápeme ako silný účinok prvých informácií. Ide tu o vplyv poradia informácií, pri ktorom črty zaznamenávané ako prvé majú väčší vplyv na formovanie postojov a dojmov o vnímanej osobe. Na základe prvého dojmu pretrváva tendencia hodnotiť daného človeka aj v ďalších situáciách a obdobiach.

Pod pojmom *autoprojekcia* rozumieme tendenciu pripisovať vlastné, najčastejšie neprijemné postoje, hodnoty a vlastnosti druhým ľuďom a hodnotiť druhého človeka ako seba samého.

Haló-efekt je druh sociálnej percepcie, pri ktorom sa pri posudzovaní druhého človeka nechávame uniesť jedinou nápadnou črtou, či už priaznivou alebo nepriaznivou, ktorá je tak dominantná, že ostatné črty ostávajú v pozadí. Zostáva tendencia pripisovať človeku vlastnosti, ktoré s danou dominantnou črtou obyčajne súvisia.

Pripisovanie nezodpovedajúcich vlastností či postojov druhým ľuďom na základe neuvedomenej podobnosti s dôležitými osobami z našej minulosti, nazývame *prenosom*.

Efekt intencionality chápeme ako tendenciu prisudzovať správaniu iných ľudí určitý cieľ, zámer, zmysel.

Pri chybe figúry a pozadia ide o tendenciu posudzovať človeka podľa ostatných ľudí, medzi ktorými žije a medzi ktorými sa pohybuje, čiže skôr ako člena nejakej skupiny, než ako jednotlivca.

Pod *stereotypmi* rozumieme vžitú a pevnú presvedčenie a obrazy, ktoré výrazne zjednodušujú a ovplyvňujú vnímanie správania sa členov skupiny, na základe povrchných charakteristík. Stereotypy sú teda výsledkom neobjektívneho kategorizovania ľudí bez zohľadnenia ich skutočných individuálnych charakteristík.

Efekt zotrvačnosti je chybou pri hodnotení druhých, ktorá vypláva z minulej skúsenosti. Ide o tendenciu zachovať si pevný a trvalý postoj vytvorený v minulosti, čo ovplyvňuje ich vnímanie a hodnotenie i napriek tomu, že to súčasnej realite už nemusí zodpovedať.

Ciele nášho výskumu:

Zistiť, ktorých nami vybraných chýb pri vnímaní druhých sa ľudia dopúšťajú najčastejšie. Zaoberali sme sa konkrétnymi chybami vnímania, ktoré pravdepodobne ľudia uplatňujú v kontakte s druhými najčastejšie.

Zistiť rozdiely v tendencii k uplatňovaniu chýb percepcie medzi 4 skupinami študentov pripravujúcich sa na vykonávanie pomáhajúcich profesií. Konkrétne išlo o študentov psychológie, pedagogiky, sociálnej práce a študentov v oblasti zdravotníctva.

Na základe vymedzenia problémov teoretickou analýzou problematiky a stanovených cieľov výskumu sme formulovali tieto **výskumné otázky (VO)**:

VO 1: Aká je tendencia uplatňovania nami vybraných chýb sociálnej percepcie u respondentov bez ohľadu na ich študijné zameranie?

VO 2: Existujú významné rozdiely medzi štyrmi porovnávanými skupinami respondentov líšiacimi sa študijným zameraním v tendencii k uplatňovaniu chýb sociálnej percepcie?

VO 3: Existujú rozdiely v poznatkoch týkajúcich sa interpersonálneho vnímania medzi respondentmi líšiacimi sa študijným zameraním? (psychológia, sociálna práca, zdravotníctvo, pedagogika)

Výskumná vzorka

Výskumu sa zúčastnilo 160 respondentov, s prevažným zastúpením žien (80% z celej vzorky) a to konkrétne 121 žien a 31 mužov. Najmladší respondent mal 20 a najstarší 25 rokov. Priemerný vek respondentov bol 22,025 rokov.

Výber výskumnej vzorky bol zámerný, vzhľadom k tomu, že nás zaujímala problematika chýb percepcie práve u študentov pripravujúcich sa na vykonávanie pomáhajúcich profesií. Respondenti boli rozdelení do štyroch skupín na základe študijného odboru- študenti psychológie, sociálnej práce, zdravotníctva, pedagogiky, v každej skupine 40 respondentov.

Výskum bol realizovaný na Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici a na Katolíckej univerzite v Ružomberku.

Výskumné metodiky

Na zistenie základných údajov sme použili dotazník vlastnej konštrukcie, prostredníctvom ktorého sme zisťovali mieru súhlasu respondenta s jednotlivými výroky, zameranými na konkrétne chyby percepcie. V našom výskume sme sa zamerali na: efekt primarity, autoprojekciu, prenos, efekt intencionality, chybu figúry a pozadia, stereotypy, efekt zotrvačnosti, pričom každú z vymenovaných chýb zastupuje trojica výrokov. Jediný rozdiel je u haló-efektu, ktorý zastupuje až 6 výrokov.

Respondenti odpovedali na výroky prostredníctvom 7 bodovej škály umožňujúcej vyjadriť mieru súhlasu (od „vôbec nesúhlasím“ po „úplne súhlasím“)

Na zisťovanie štatistickej významnosti rozdielov v uplatňovaní jednotlivých percepčných chýb medzi štyrmi skupinami respondentov sme použili Kruskal-Wallisov test.

Výsledky výskumu

Údaje z dotazníka použitého vo výskume boli základom pre kvantitatívne vyjadrenie uplatňovania jednotlivých percepčných chýb u študentov pripravujúcich sa na vykonávanie pomáhajúcich profesií. Pomocou štatistického programu Excel boli vypočítané stredné hodnoty (aritmetické priemery) vyjadrujúce mieru súhlasu s konkrétnymi výroky pre všetkých respondentov.

Výsledky vzťahujúce sa k VO 1: Aká je tendencia uplatňovania nami vybraných chýb sociálnej percepcie u respondentov bez ohľadu na ich študijné zameranie?

Tabuľka 1

Priemerná tendencia k uplatňovaniu chýb sociálnej percepcie u respondentov bez ohľadu na študijné zameranie

CHYBY PERCEPCIE	AM
Efekt primarity	3,077
Autoprojekcia	3,318
Haló-efekt	2,933
Projekcia	2,654
Efekt intencionality	3,289
Chyba figúry a pozadia	3,020
Stereotypy	2,500
Efekt zotrvačnosti	3,402

Vysvetlivky: AM= aritmetický priemer na škále od 0 do 6, kde 0= vôbec nesúhlasím, 1= nesúhlasím, 2= skôr nesúhlasím, 3= neviem, 4= skôr súhlasím, 5 = súhlasím, 6= úplne nesúhlasím

Prostredníctvom použitia výpočtu aritmetického priemeru sme sledovali mieru súhlasu s tendenciou uplatňovania jednotlivých chýb v interpersonálnej percepcii. Ako vidno z Tabuľky 1, najvyššiu mieru súhlasu sme zistili vo vzťahu k tendencii uplatňovania chyby efektu zotrvačnosti (v rozmedzí stupňov: neviem a skôr súhlasím ako nesúhlasím) a že študenti najmenej súhlasili s tendenciou k uplatňovaniu stereotypného vnímania druhých.

Vzhľadom na to, že našim ďalším cieľom je zistenie rozdielov v dopúšťaní sa chýb vnímania, sme sa rozhodli sústrediť na rozdiely porovnávaných skupín v miere súhlasu s tendenciou k uplatňovaniu jednotlivých chýb.

Výsledky vzťahujúce sa k VO 2: Existujú významné rozdiely medzi štyrmi porovnávanými skupinami respondentov líšiacimi sa študijným zameraním v tendencii k uplatňovaniu chýb sociálnej percepcie? Čísla výrokov uvedených v tabuľkách sú totožné s číslovaním položiek v použitom dotazníku.

Tabuľka 2

Tendencia k uplatňovaniu efektu primarity v rámci porovnávaných skupín.

Efekt primarity	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p-hodnota
Výrok č.2 Správne viem človeka odhadnúť a viem, čo od neho môžem očakávať už pri prvom stretnutí.	3,075	3,225	3,350	3,275	0,855
Výrok č.12 Verím na lásku na prvý pohľad.	3,550	3,425	3,175	3,250	0,796
Výrok č. 23 Na prvý pohľad dokážem rozpoznať reálne vnútorné kvality druhého človeka.	2,225	3,275	2,550	2,550	*0,012
Celkovo (AM)	2,950	3,310	3,025	3,025	

Vysvetlivky: hladina významnosti *p< 0,05 **< 0,01 *** p< 0,001; PS- študenti psychológie, SP- študenti sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky; AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbev nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

Najvyššiu priemernú mieru súhlasu s uplatňovaním efektu primarity sme zistili u *študentov sociálnej práce* (v rozmedzí neviem a skôr súhlasím ako nesúhlasím). Napriek tomu, že miera súhlasu u všetkých 4 skupín s uplatňovaním efektu primarity je pomerne nízka, je efekt prvého dojmu považovaný za chybu, ktorej sa ľudia dopúšťajú veľmi často. Pri hodnotení druhých ľudí je tento efekt mnohokrát najsilnejší a je schopný ovplyvniť náš úsudok o iných na celé roky. Pri porovnávaní 4 skupín respondentov prostredníctvom Kruskal-Wallis testu sme zistili, že existuje štatisticky významný rozdiel s mierou súhlasu medzi *študentmi sociálnej práce a psychológie* a to najmä s výrokom číslo 23.

Tabuľka 3

Priemerná miera súhlasu s uplatňovaním chyby autoprotekcie

Autoprotekcia	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p-hodnota
Výrok č. 3 Mám tendenciu očakávať od ľudí, kt. bližšie nepoznám, že budú rovnako čestní ako ja.	3,100	3,050	3,100	3,625	0,367
Výrok č. 13 Mám tendenciu hľadať vlastné dobré stránky (vlastnosti a zručnosti) na iných ľuďoch.	3,425	3,425	3,775	4,325	**0,009
Výrok č.24 Ak urobím chybu, mám sklon si myslieť, že aj iní sa rovnakých/ podobných chýb dopúšťajú tiež.	2,925	2,950	2,950	3,175	0,922
Celkovo (AM)	3,150	3,145	3,245	3,710	

Vysvetlivky: hladina významnosti *p< 0,05 **< 0,01 *** p< 0,001; PS- študenti psychológie, SP- študenti sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky; AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbev nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

Údaje uvedené v Tabuľke 3 poukazujú na to, že najvyššiu mieru súhlasu s tendenciou k uplatňovaniu autooptojekcie zvolila skupina *študentov pedagogiky* a to najmä s výrokom číslo 13. Pri tomto výroku sa preukázal vysoko štatisticky významný rozdiel medzi skupinami respondentov.

Tabuľka 4

Priemerná miera súhlasu s uplatňovaním haló-efektu

Haló-efekt	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p-hodnota
Výrok č.4 Od človeka s kultivovaným zjavom a vystupovaním očakávam, že bude aj inteligentný	4,100	3,975	4,050	4,150	0,933
Výrok č.5 Ľudia obliekajúci sa pravidelne do tmavých farieb sú väčšinou pesimistickí a negatívne naladení.	1,225	2,100	1,575	2,725	**0,002
Výrok č. 14 Od človeka, ktorý sa navonok prejavuje slušne a zdvorilo očakávam, že bude aj charakterný	3,975	3,900	4,050	4,400	0,295
Výrok č. 15 Človek s neustálym úsmevom na tvári je určite šťastný a spokojný.	1,785	3,000	2,775	2,750	**0,006
Výrok č. 25 V situácii, keď vidíte lekára, ku kt. idete 1.krát ako kričí na iného pacienta na chodbe, odídete v presvedčení, že ide o zlého lekára.	2,750	2,775	3,375	2,875	0,324
Výrok č.26 Ľudia s tetovaním alebo piercingom majú väčšiu tendenciu k impulzívnemu správaniu a výtržnostiam.	1,525	2,400	1,750	2,350	*0,024
Celkovo (AM)	2,560	3,025	2,921	3,210	

Vysvetlivky: hladina významnosti * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$; PS- študenti psychológie, SP- študenti sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky; AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbev nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

Zo získaných údajov, ktoré sú spracované v Tabuľke 4 vyplýva, že s uplatňovaním haló-efektu najvyššiu mieru súhlasu vykazujú *študenti pedagogiky* a najnižšiu *študenti psychológie*. Študenti všetkých štyroch skupín najviac súhlasia s výroky s číslom 4 a 14, a teda s tým, že od človeka, ktorý sa im navonok javí ako kultivovaný a slušný, očakávajú, že bude aj inteligentný a charakterný. Kultivovaný výzor i správanie je v tomto prípade určujúci, centrálny poznávací znak, na základe ktorého si vykreslíme celú osobnosť a priradíme mu aj ostatné vlastnosti tak, aby boli priliehavé. Je to veľmi nebezpečná chyba, pri ktorej zostáva tendencia pripisovať človeku vlastnosti, ktoré sú skôr na báze ich dohadov než faktov, ktoré zo situácie nemusia jednoznačne vyplývať. Až u polovice výrokov sa preukázal štatisticky významný rozdiel pri porovnávaní miery súhlasu u 4 skupín študentov líšiacich sa študijným zameraním. Je nutné zdôrazniť, že napriek zistenej štatistickej významnosti rozdielu priemerov

sa zistená priemerná miera súhlasu u respondentov porovnávaných skupín pohybuje v rozmedzí stupňov 2 a 3, čo znamená: skôr nesúhlasím a neviem.

Tabuľka 5

Priemerná miera súhlasu s uplatňovaním chyby prenosu

Prenos	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p- hodnota
Výrok č.6 Ak ma niektorý človek sklame, mám tendenciu vyhýbať sa ľuďom podobného zovňajšku.	1,850	2,475	2,500	3,275	**0,010
Výrok č. 16 Ľahko sa zdôverujem ľuďom, ktorí mi zovňajškom pripomínajú blízkeho človeka.	2,675	2,825	2,625	2,850	0,911
Výrok č. 27 V živote vždy platí výrok: „Aká matka, taká Katka“.	2,075	3,275	2,425	2,975	**0,007
Celkovo (AM)	2,200	2,858	2,520	3,030	

Vysvetlivky: hladina významnosti *p< 0,05 **< 0,01 *** p< 0,001; PS- študenti psychológie, SP- študenti sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky; AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbev nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

Najvyššia miera súhlasu s výrokmi zameranými na uplatňovanie chyby prenosu sa prejavila u *študentov pedagogiky* a najnižšia u *študentov psychológie*. Miera súhlasu je však celkovo u všetkých skupín i položiek pomerne nízka (v rozmedzí medzi skôr nesúhlasím a neviem). Štatisticky významné rozdiely pri porovnaní 4 skupín študentov môžeme pozorovať pri položkách 6 a 27.

Tabuľka 6

Priemerná miera súhlasu s uplatňovaním efektu intencionality

Efekt intencionality	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p- hodnota
Výrok č.7 Za každým činom sa skrýva určitý úmysel.	4,200	3,775	4,250	4,350	0,193
Výrok č.18 Každý človek má dopredu premyslený cieľ a zámer pri každom prejave svojho správania.	2,075	3,250	3,225	3,075	**0,002
Výrok č.29 Mám sklon interpretovať správanie človeka, ktorý sa mi nepozdraví, ako výraz nepriateľstva.	2,675	2,725	3,075	2,800	0,810
Celkovo (AM)	2,980	3,250	3,520	3,410	

Vysvetlivky: hladina významnosti *p< 0,05 **< 0,01 *** p< 0,001; PS- študenti psychológie, SP-š. sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky; AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbev nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

S položkami, ktoré sa týkali efektu intencionality prejavili najvyššiu mieru súhlasu *študenti verejného zdravotníctva*, s malým rozdielom aj *študenti pedagogiky*. Zaujímavé a vysoké číselné hodnoty môžeme pozorovať u výroku s číslom 7, v ktorom študenti prejavili súhlas s tým, že každý ľudský čin skrýva určitý úmysel a zámer, ktorý na prvý pohľad ale nemusí byť jasný a zreteľný. Vysoko štatisticky významný rozdiel pri porovnaní mediánov u 4 skupín respondentov sa nám podarilo zistiť medzi *študentmi verejného zdravotníctva* a *psychológiou*, a to pri výroku s číslom 18.

Tabuľka 7

Priemerná miera súhlasu s uplatňovaním chyby figúry a pozadia

Chyba figúry a pozadia	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p- hodnota
Výrok č.8 V živote vždy platí výrok: „Vrana k vrane sadá, rovný rovného si hľadá“.	3,850	4,000	4,000	4,325	0,344
Výrok č.19 Ľudia, ktorí sa kamarátia s mojimi nepriateľmi či ľuďmi , ktorí sú mi nesympatickí sú určite rovnakí ako oni, zlí a bezcharakterní.	1,350	2,475	1,925	2,300	**0,009
Výrok č.30 . Mám tendenciu posudzovať človeka podľa ostatných ľudí, medzi ktorými žije a medzi ktorými sa pohybuje.	3,100	2,750	3,025	3,150	0,551
Celkovo (AM)	2,750	3,075	2,980	3,260	

Vysvetlivky: hladina významnosti *p< 0,05 **< 0,01 *** p< 0,001; PS- študenti psychológie, SP-š. sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky; AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbec nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

U všetkých skupín študentov môžeme pozorovať pomerne nízku mieru súhlasu s tendenciou k uplatňovaniu stereotypného vnímania druhých (v rozmedzí skôr nesúhlasím a neviem). Dôvodom môže byť, že dané položky sú zamerané prevažne na rodové stereotypy. Zaujímavé by bolo zistiť vyjadrenia aj do zástupcov mužského pohlavia, nakoľko našu výskumnú vzorku tvorili najmä ženy. Avšak aj tu existujú vysoko štatisticky významné rozdiely medzi 4 skupinami študentov.

Tabuľka 8

Priemerná miera súhlasu s uplatňovaním efektu zotrvačnosti

Efekt zotrvačnosti	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)	p-hodnota
Výrok č. 11 Ak je človek úspešný v škole, bude (je) úspešný aj v živote.	1,325	2,200	1,825	2,750	***0,000
Výrok č. 21 Od človeka, ktorý ma už párkrát oklamal očakávam, že ma oklame znovu.	4,450	3,800	4,625	3,925	0,062
Výrok č. 32 Od človeka, ktorého pokladám za dôveryhodného očakávam, že ma nikdy nesklame.	3,700	3,700	4,250	4,275	*0,042
Celkovo (AM)	3,160	3,235	3,560	3,650	

Vysvetlivky: hladina významnosti * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$; PS- študenti psychológie, SP-š. sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky

Ako bolo vyššie uvedené (T1), najvyššiu mieru súhlasu vyjadrili študenti s výrokmi zastupujúcimi práve efekt zotrvačnosti. Z Tabuľky 9 môžeme vyčítať, že išlo najmä o študentov *pedagogiky* ale i študentov *zdravotníctva*. Študenti potvrdili, že ku chybe zotrvačnosti dochádza pomerne často a teda, že postoj vytvorený v minulosti býva často trvalý a nemenný, aj keď súčasnej realite už nemusí zodpovedať. Niektorí ľudia v rôznych situáciách konajú tým istým premysleným a osvedčeným spôsobom, so zámerom vytvoriť dojem napríklad slušného človeka. Štatisticky významné rozdiely sme zistili najmä medzi študentmi *pedagogiky* a *psychológie*, ktoré pozorujeme u položiek 11 a 32, pričom pri výroku 11 ide o rozdiel vysoko štatisticky významný.

Výsledky vzťahujúce sa k VO 3: Existujú rozdiely v poznatkoch týkajúcich sa interpersonálneho vnímania medzi respondentmi líšiacimi sa študijným zameraním?

Tabuľka 13

Priemerná miera súhlasu s existenciou rozdielov v poznatkoch o interpersonálnom vnímaní

Výroky	PS (AM)	SP (AM)	ZDR (AM)	PG (AM)
Výrok č. 1 Ľudia sa pri posudzovaní iných často dopúšťajú omylov.	4,975	4,450	4,650	4,325
Výrok č. 10 Objektívnosť poznania iných závisí od schopností a vedomostí človeka.	4,025	3,150	3,550	3,625
Celkovo (AM)	4,500	3,800	4,100	3,975

Vysvetlivky: PS- študenti psychológie, SP-š. sociálnej práce, ZDR-š. zdravotníctva, PG-š. pedagogiky;
AM=priemer na škále od 0 do 6 (0-vôbev nesúhlasím, 1-nesúhlasím, 2-skôr nesúhlasím, 3-neviem, 4-skôr súhlasím, 5-súhlasím, 6-úplne súhlasím)

Prostredníctvom výpočtu aritmetického priemeru sme zistili, že existuje rozdiel v miere súhlasu o poznatkoch týkajúcich sa interpersonálneho vnímania medzi 4 skupinami študentov. Na základe porovnania priemerov vo všetkých súboroch môžeme konštatovať, že študenti všetkých 4 skupín s výroky 1 a 10 súhlasili do tej miery, že číselné vyjadrenie ani jednej zo skupín nebolo nižšie ako 3, 8 (čo znamená, že s danými výroky skôr súhlasia). Avšak najvyššiu mieru súhlasu vykazujú *študenti psychológie*, a teda s tým, že ľudia sa dopúšťajú chýb percepcie pomerne často, a že objektívna realita poznania je determinovaná percepčnými schopnosťami človeka.

Záver

Vo vzťahu k VO1 sme zistili, že respondenti bez ohľadu na študijné zameranie majú v rámci nami skúmaných chýb percepcie najvyššiu tendenciu k uplatňovaniu efektu zotrvačnosti. Priemerná miera súhlasu s tendenciou k uplatňovaniu ostatných nami vybraných chýb je v rozmedzí dolnej polovice zvolenej škály súhlasu (od skôr nesúhlasím do neviem). Podľa našich zistení sa teda zdá, že respondenti na vedomej úrovni nemajú tendenciu k uplatňovaniu závažných chýb percepcie, čo je možné považovať za pozitívum. Do akej miery je však sebareflexia respondentov reálna-ozajstná, nakoľko sa teda prezentované vyjadrenia zhodujú s reálnym uplatňovaním chýb v živote, to je otázne.

Ďalšia výskumná otázka bola zameraná na existenciu rozdielov v uplatňovaní chýb percepcie u študentov pripravujúcich sa na vykonávanie rozličných pomáhajúcich profesií. Vzhľadom k zisteným výsledkom možno konštatovať, že najvyšší rozdiel v uplatňovaní chýb vnímania iných sme zaznamenali medzi študentmi *pedagogiky a psychológie*, pričom takmer u všetkých percepčných chýb vykazovali najvyššiu mieru súhlasu s tendenciou k uplatňovaniu percepčných omylov *študenti pedagogiky*. Študenti psychológie vo všetkých ôsmich kategóriách chýb vnímania uvádzali najnižšiu mieru súhlasu s danými výroky. Domnievame sa, že vzniknuté rozdiely môžu súvisieť s informovanosťou a poznatkami v oblasti sociálnej percepcie, ktorých majú zrejme poslucháči pripravujúci sa na profesiu psychológa najviac. O chybách sociálnej percepcie sa dozvedajú v rámci rôznych psychologických disciplín

(všeobecná psychológia, psychológia osobnosti, sociálna psychológia).

V rámci VO3 sme sa snažili zistiť, či respondenti súhlasia s tým, že existuje rozdiel v poznatkoch týkajúcich sa interpersonálneho vnímania. Zistili sme, že študenti psychológie si najviac uvedomujú, že ľudia sa dopúšťajú chýb percepcie pomerne často, a že chybné vnímanie súvisí s nedostatočnou informovanosťou o danej problematike.

Sme presvedčení, že vedomosti a informovanosť je prvým a snáď aj najdôležitejším krokom pri eliminovaní chýb pri posudzovaní druhých ľudí. Uplatňovanie chýb vnímania človeka človekom môže viesť k rôznym nedorozumeniam, konfliktom a aj poškodeniam vnímaných ľudí. Keďže sa pri procese poznávania iných ľudí uplatňujú aj nevedomé tendencie, nie je možné chyby percepcie úplne odstrániť. Snažiť sa o ich eliminovanie by sa mali však hlavne ľudia pracujúci v pomáhajúcich profesiách, pretože zmyslom ich práce je predovšetkým pomáhať a nie (čo aj nechtiac) iným ľuďom ubližovať. Ak sa chceme na vedomej úrovni nejakému psychologickému mechanizmu vyhnúť, je nevyhnutné najprv ho poznať. Bolo by teda žiaduce v rámci pregraduálnej prípravy študentov pripravujúcich sa na pomáhajúce profesie zvýšiť rozsah a časovú dotáciu psychologických disciplín zaoberajúcich sa touto problematikou.

Literatúra

- Baumgartner, F. (1997). Sociálne poznávanie. In Výrost, J. - Slaměník, I. *Sociálna psychológia*, Praha: Portál.
- Bodalev, A. (1976). *Vnímanie človeka človekom*. Bratislava: Psychodiagnostické a didaktické testy,
- Boroš J. (2001). *Základy sociálnej psychológie*. Bratislava: IRIS.
- Greenberg, J.(2010). *Behavior organizations*. 10.vyd: Prentice Hall.
- Haal, C.-Lindzey, G. (2002). *Psychológia osobnosti*. Bratislava: SPN.
- Hayesová, N. (2003). *Základy sociální psychologie*. 3.vyd. Praha: Portál.
- Kohoutek, R. (1998). *Základy sociální psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM.
- Kollárik, T. (1992). *Sociálna psychológia*. Bratislava: SPN.
- Lokša, J. (2007). *Základy sociálnej psychológie*. PF KU Ružomberok: Edičné stredisko Pedagogickej fakulty KU.
- Medžová, M.(2014). Chyby sociálnej percepcie vo vzťahu k budúcej pomáhajúcej profesii(Bakalárska práca). Banská Bystrica: Pedagogická fakulta UMB.
- Oravcová, J. (2004). *Sociálna psychológia*. Banská Bystrica: Pedagogická fakulta UMB.
- Puškárová, M. (1997). *Múdry starec- Analytická psychológia C.C. Junga v praxi*. Bratislava: SOFA.
- Rezáč, J. 1998. *Sociální psychologie*. Brno: PAIDO.
- Svoboda, M.(2005). *Psychologická diagnostika dospělých*. Praha: Portál.
- Vavrová, S. (2012).*Doprovázání pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Verešová, M. a kol.(2011). *Psychológia*. Martin: Osveta.
- Zelina, M. (2000). Predsudky v nás a mimo nás. *Rodina a škola*.48 (7)7

Kontakt

PhDr. Lýdia Miškolciová, PhD.
Pedagogická fakulta Univerzity Mateja Bela
Ružová 13
974 11 Banská Bystrica
E-mail: lmiskolciov@umb.sk

**STUDENT'S ERRORS OF SOCIAL PERCEPTION IN RELATION TO HELPING
PROFFESION**

Abstract: The aim of the article was to find out whether there are any differences in applying the perception errors among professionals who are specialized in helping others. Research sample included 160 respondents. To be concrete, the respondents were students of psychology, pedagogy, social work and public health area. The results were obtained from a self-designed questionnaire that contained 34 items. The results revealed that the most common bias when perceiving others is so called inertial effect and also that the committed percpetion bias differ among the four groups of students studying to become professionals in helping others.

Key words: social perception, perceiving people, cognition, helping professions perception errors, social interacti